

## CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI

A tutti gli Utilizzatori e Beneficiari dell'Area Formazione Accreditata per la Sicurezza  
*Il presente documento ha lo scopo di farvi conoscere la nostra Organizzazione e fornirvi le principali informazioni utili in merito a CHI SIAMO e di COSA CI OCCUPIAMO.*

*Di seguito trovate i nostri contatti, ben lieti di rispondere e soddisfare le Vostre necessità.*

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA



**Alberta BENAZZOLLI**

REFERENTE GENERALE PER L'ACCREDITAMENTO

Contatti:  
cell. 3356164225  
alberta@benazzolli.com

Responsabile dei **processi di DIREZIONE e di GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**



**Daniele BORTOLOTTI**

Contatti:  
cell. 347 7477096  
d.bortolotti@benazzolli.com

Responsabile del **processo di ANALISI DEI FABBISOGNI e di quello di PROGETTAZIONE**



**Davide PREZIOSO**

Contatti:  
cell. 331 7765895  
d.prezioso@benazzolli.com

Responsabile del **processo di EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### VISION e MISSION AZIENDALI

#### La nostra Vision

Crescere reciprocamente, in una logica virtuosa e di attenzione a tutte le componenti aziendali.

#### I Valori Guida

- Onestà intellettuale
- Attenzione alla sostenibilità aziendale
- Correttezza e rispetto degli accordi presi
- Promozione della cultura etica

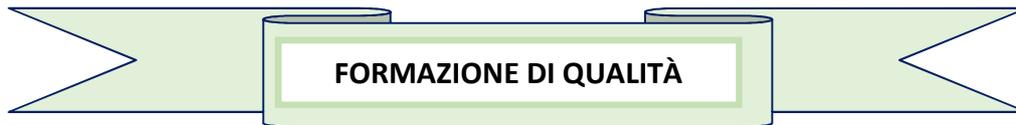
#### La nostra Mission

Risolvere al meglio i problemi del nostro Cliente e offrire nuove potenzialità.

#### Le Parole Chiave

**AZIONE:** Affiancare; Incentivare; Innovare; Promuovere; Prevenire; Proteggere; Risolvere; Supportare; Sviluppare.  
**MODI:** Affidabilità; Correttezza; Costanza; Efficacia; Impegno; Ingegneria; Precisione; Professionalità; Puntualità; Tempestività.

ACCREDITAMENTO PAT SICUREZZA	CARTA Q-S	Data: 27/09/2016	Revisione: 01	Pag. 2 di 6	Validato: AB
------------------------------	-----------	------------------	---------------	-------------	--------------



### Il nostro Focus:

- ❖ L'attenzione alla Persona in genere, sia verso gli Utenti che verso tutti i Collaboratori;
- ❖ Il rispetto delle Regole, coerenti tra loro e stabilite sulla base dei nostri Valori aziendali;
- ❖ Curare e promuovere lo sviluppo e la crescita delle conoscenze e competenze individuali;
- ❖ Tenere sotto controllo l'efficacia e l'efficienza dei processi in atto al fine di tenere alti i livelli di qualità di tutti i servizi e di evolverli in linea con le esigenze del contesto in cui si opera.

*La nostra società ha scelto di non procedere all'ottenimento di una certificazione da parte di Ente terzo per quanto attiene alle norme specifiche UNI EN ISO relative alla qualità, ambiente e sicurezza. Ciò non significa che non si lavori seguendo i criteri e le modalità operative e di gestione che tali norme prevedono. Infatti, essendo in grado di implementare tali sistemi finalizzati alla certificazione, si conoscono nel dettaglio e si applicano in gran parte anche se non siamo interessati ad andare oltre per il momento.*

*Infatti, si valuta che il nostro livello di competenza organizzativa interna sia alto e che la qualità sostanziale dei processi venga osservata e tenuta sotto controllo efficacemente con gli strumenti operativi e gestionali di sistema impostati internamente.*

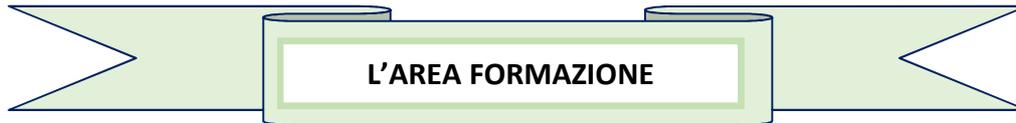


***La tutela delle specifiche esigenze, nel dovuto rispetto delle regole.***

**Ai beneficiari della formazione** viene riservato e garantito quanto segue:

- ✓ L'accessibilità alla nostra struttura organizzativa per informazioni, richieste, segnalazioni e/o reclami con diverse versatili modalità: di persona presso la sede formativa di Trento di Via Brennero 139, oppure scaricando online dal nostro sito [www.benazzoli.com](http://www.benazzoli.com) nella sezione "Formazione" la modulistica specifica e quindi inviabile per email, o infine anche mediante semplice contatto telefonico.
- ✓ Ci si mette a disposizione per l'ascolto e si offre la migliore tempestività di risposta e disponibilità organizzativa possibile, allo scopo di soddisfare al meglio le esigenze dell'Utenza riguardo, ad esempio, al luogo, orari, durate dei vari percorsi, ecc., oltre che eventuali altre necessità e fabbisogni organizzativi e logistici che siano necessari.
- ✓ Si lavora e ci si confronta con l'Utenza per trovare, ed offrire, le soluzioni formative più adatte alle esigenze che ci vengono poste.
- ✓ Si offre coerenza, serietà e puntualità nello svolgimento delle attività concordate.
- ✓ Si effettua un regolare monitoraggio sulle attività formative in atto, sia verso i beneficiari che verso il personale docente e non docente che collabora alla realizzazione del percorso formativo;
- ✓ Viene preliminarmente valutata la competenza tecnica e la capacità comunicativa e didattica dei docenti utilizzati, facendo anche ricorso al parere dell'Utenza mediante la distribuzione, a campione, dei Questionari di gradimento dai quali si evincono anche i pareri espressi riguardo agli aspetti organizzativi e logistici che vengono registrati, analizzati e di cui si tiene conto in una logica di miglioramento continuo delle prestazioni fornite.
- ✓ Si punta ad ottenere il massimo apprendimento possibile da parte dei Beneficiari mediante il ricorso a diverse metodologie didattiche allo scopo di coinvolgere, interessare ai contenuti trattati e stimolare la partecipazione attiva dei partecipanti al corso.
- ✓ Per la verifica dell'efficacia collettiva e individuale del corso si procede alla somministrazione di test, questionari ed elaborati specifici e, ove possibile, anche alla verifica della ritenzione successiva delle conoscenze fornite allo scopo di valutare quali e quante di queste sono diventate patrimonio individuale di competenza operativa.

ACCREDITAMENTO PAT SICUREZZA	CARTA Q-S	Data: 27/09/2016	Revisione: 01	Pag. 3 di 6	Validato: AB
------------------------------	-----------	------------------	---------------	-------------	--------------



La nostra offerta formativa è prevalentemente rivolta alle Aziende produttive allo scopo di assolvere le loro esigenze formative interne ed in larga misura si origina e si correla ai servizi consulenziali che vengono svolti.

**Ricerca e accesso a finanziamenti di sostegno ai costi della formazione.**

Infatti, la nostra scelta è stata quella di visitare e operare in situ nelle sedi dei Clienti e di non basare la nostra offerta formativa prevalente sull'offerta di corsi "a catalogo", in altre parole quelli standardizzati e accessibili a livello indifferenziato, dato che comunque l'offerta in tal senso è già ampia.

L'esperienza e la competenza da noi specificatamente maturata viene quindi dedicata prioritariamente a progettare e a realizzare percorsi formativi dedicati, ad hoc e specifici per le singole Aziende, con la possibilità – qualora contenuti e contesto lo permettano e mantenendo elevata l'efficacia formativa – di sviluppare percorsi sinergici a più aziende, per economie di scala e per ottimizzare le varie risorse in campo.

I principali temi su cui operiamo sono quelli tipici, ma non solo, della nostra attività di consulenza. All'interno di questi, gli argomenti sviluppati sono molteplici e possono essere integrati tra loro nella costruzione di progetti personalizzati del caso.

- ✓ Igiene e Sicurezza del Lavoro, (Form. Base e aggiornamento quinquennale obbligatorio per Lavoratori, Preposti e Dirigenti, con riferimento all'ASR n.221 del 21/12/2011)
- ✓ Addestramento all'uso delle attrezzature di lavoro, ai fini dell'uso in sicurezza (Rif. ASR n. 53 del 22/2/2012)
- ✓ Formazione e aggiornamento per RSPP/ASPP (Rif. ASR n. 2407 del 26/01/2006) e per Datori di lavoro RSPP (ASR n.221 del 21/12/2011)
- ✓ Igiene degli alimenti, del personale e delle attrezzature di lavoro
- ✓ Sostenibilità ambientale e tutela dell'ambiente dall'inquinamento
- ✓ Formazione correlata all'implementazione dei Sistemi di gestione (v/Altre Aree di Attività)
- ✓ Tecniche di comunicazione e dinamiche relazionali; Gestione dei ruoli; Gestione del conflitto.
- ✓ Formazione correlata all'adozione di B-BS e PM (v/Altre Aree di Attività)
- ✓ Leadership comportamentale
- ✓ Sviluppo ad hoc di Tecniche di apprendimento che operano sulla base dei paradigmi della Scienza del Comportamento. Attraverso Software appositi, tecniche di Modeling o Shaping che sono funzionali e molto efficaci per l'addestramento di addetti a lavori di alta precisione (rif. Precision Teaching sviluppato in USA da O.Lindsay nella seconda metà del 1900). La precisa modalità di lavoro finalizzata a conseguire la cosiddetta "Accuratezza dell'apprendimento" che è composta di due elementi inscindibili: la precisione e la velocità di esecuzione.



## Behavior & Performance management

### **Sorpresa! Perché le persone spesso non fanno quello che gli si dice di fare?**

(Fonte: *Bringing Out the Best in People* – Aubrey C. Daniels)

L'Analisi Comportamentale applicata al mondo del lavoro è una branca della Scienza del comportamento che a partire dai primi del 1900 ha trovato negli Stati Uniti particolare sviluppo e applicazione sulla base degli studi effettuati da F.B. Skinner oltre che da altri grandi psicologi e studiosi mondiali della materia.

ACCREDITAMENTO PAT SICUREZZA	CARTA Q-S	Data: 27/09/2016	Revisione: 01	Pag. 4 di 6	Validato: AB
------------------------------	-----------	------------------	---------------	-------------	--------------

Essa crea motivazione e migliora il clima aziendale intervenendo opportunamente sulle performance individuali e/o di gruppo che sono determinanti per una produzione sicura, efficiente e di qualità. Mantiene anche sotto controllo e riduce i livelli di stress correlati all'attività lavorativa.

**E' il nostro settore innovativo e di punta, in quanto siamo convinti della sua dimostrata validità e dei benefici che porta alle aziende che l'hanno adottata.**

I protocolli applicabili al contesto lavorativo di nostra competenza, sono:

- **B-BS BEHAVIOR-BASED SAFETY** – *Specifico per la Sicurezza sul lavoro.*
  - Riduce drasticamente gli infortuni; ▪Migliora e mantiene nel tempo i comportamenti sicuri ed estingue quelli pericolosi; ▪Aumenta la cultura della sicurezza interna; ▪Promuove la collaborazione e il lavoro di gruppo riducendo i conflitti.
- **PERFORMANCE MANAGEMENT** – *Il suo focus è l'ambito Direttivo e Organizzativo/Gestionale dell'azienda.*
  - Si applica in caso di problemi o criticità di funzionamento di qualsiasi processo o area aziendale;
  - Interviene a livello dei ruoli direttivi e di responsabilità, fornendo strumenti di “*Leadership comportamentale*”; ▪E' utile per imparare a gestire le contingenze e migliorare le performance e i risultati individuali dei collaboratori; ▪Modifica il comportamento da: “Devo fare” a: “Voglio fare”, agendo con modalità positive e di reciproca soddisfazione per tutte le componenti aziendali.

## Counseling organizzativo

Il Counseling organizzativo, finalizzato a migliorare il benessere lavorativo, è un approccio sistematico che ha il suo focus nelle Persone che operano in azienda al fine di individuare in primis le loro abilità, le competenze individuali acquisite e le caratteristiche individuali di ognuno per valorizzarle al meglio.

Ci si avvale di Counselor qualificati e specializzati in materia, in grado di orientare, progettare e suggerire all'imprenditore o al manager il percorso ottimale per raggiungere l'obiettivo voluto adottando gli strumenti più opportuni, quali ad esempio:

- ❖ Fornire supporto all'Ufficio Risorse Umane nel corso dell'attività di **selezione del personale** e per la **gestione efficace delle risorse umane**;
- ❖ Sviluppo delle **competenze e di percorsi di carriera**, mediante il cosiddetto “Bilancio delle competenze individuali”
- ❖ Facilitare i processi di **cambiamento organizzativo**, importantissimi in fase di riorganizzazione aziendale;
- ❖ Migliorare le **dinamiche comunicative e relazionali aziendali interne/esterne** (*gestione dei ruoli; socializzazione al lavoro; tecniche di vendita e di marketing; ecc*);

## Igiene e Sicurezza del Lavoro (ISL)

La consulenza e i servizi che rientrano in tale area rispondono a quanto richiesto dalla normativa obbligatoria, che ha come principale riferimento il D.lgs. 9 aprile 2008 n.81 e permettono alla Clientela di adempiere a quanto richiesto dalla legge con l'obiettivo sopra indicato.

*Non tutti sono consapevoli degli **elevatissimi costi complessivi che la mancata applicazione della sicurezza comporta a livello nazionale**. Infatti gli infortuni e le malattie professionali, derivanti da negligenze o superficialità aziendali, causano danni a livello individuale, problemi organizzativi per l'azienda coinvolta e sanzioni penali per il suo Datore di lavoro, ma comportano anche pesanti conseguenze economiche a livello nazionale sostenute dalle tasse di tutti noi.*

Le attività che rientrano in tale area sono:

- **RSPP esterno** - Assunzione dell'incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 33 del D.lgs. 81/08;
- **Consulenza specialistica ISL** per dare supporto tecnico e operativo ad ampio spettro e portare nell'Azienda cliente aggiornamenti e nuove soluzioni;

ACCREDITAMENTO PAT SICUREZZA	CARTA Q-S	Data: 27/09/2016	Revisione: 01	Pag. 5 di 6	Validato: AB
------------------------------	-----------	------------------	---------------	-------------	--------------

- **Check-up aziendali** con verifica di conformità normativa e guida all'adeguamento, ove necessario, mediante check list di controllo;
- **Valutazione documentata di tutti i rischi** (art.28) oltre a misure strumentali, ove necessario, per la valutazione dei rischi specifici (Rumore – Vibrazioni – Chimico – Biologico - Stress Lavoro Correlato - Movimentazione Manuale dei Carichi - Movimenti Ripetitivi - Esplosione (ATEX) – CEM, ecc.)
- **Campionamenti analitici personali e monitoraggi ambientali** per la rilevazione oggettiva degli inquinanti presenti in ambiente di lavoro con riferimento ai valori soglia fissati per la tutela della salute delle persone esposte;
- **Elaborazione di Piani di emergenza e di evacuazione**, con le relative esercitazioni pratiche;
- **Valutazione delle possibili interferenze** e predisposizione dello specifico documento (D.U.V.R.I.);
- **Cantieri temporanei e mobili** - Assunzione di incarico come Coordinatore della Sicurezza in fase di Progettazione (**CSP**) e/o come Coordinatore della Sicurezza in fase di Esecuzione (**CSE**);
- **Corsi di formazione sicurezza**

## Rispetto dell'ambiente e delle norme ambientali

*L'ambiente naturale ci ospita e ci permette di continuare a vivere: rispettiamo di più!*

L'impatto che le attività antropiche possono avere sull'ambiente naturale che ci ospita sono note da tempo e possono essere, in alcuni casi, anche molto gravi. Le possibili conseguenze negative spesso si manifestano a grande distanza di tempo. Prevenire e controllare l'inquinamento è quindi un obiettivo importante a cui tutti noi siamo chiamati.

Sulle attività produttive, la normativa stabilisce precise regole e limiti da rispettare che fanno principale riferimento al D.lgs. 152/2006 e le sue seguenti modificazioni.

Le attività che rientrano in tale area sono:

- **Consulenza specialistica ambientale** per risolvere e/o regolarizzare eventuali problematiche attinenti, ad esempio, alle emissioni in atmosfera, scarichi idrici o produzione di rifiuti; portare nell'Azienda cliente aggiornamenti normativi e soluzioni tecniche;
- **Check-up aziendali** con la verifica della conformità normativa e guida all'adeguamento, ove necessario, mediante check list di controllo;
- **Predisposizione di pratiche per la richiesta di autorizzazioni** all'esercizio di impianti che danno origine a scarichi potenzialmente inquinanti (Emissioni in atmosfera; scarichi di reflui in fognatura o acque superficiali; depositi e gestione di rifiuti speciali, ecc.);
- **Rumore ambientale**. Realizzazione di studi e valutazione dell'impatto acustico, mediante Tecnici abilitati e strumenti di misura specifici;
- **Misure e rilevazioni di specifici inquinanti ambientali** (Radon; Amianto; Campi elettromagnetici, ecc.). Il servizio comprende il posizionamento degli strumenti specifici, il loro controllo, ritiro e successiva valutazione dell'esito analitico emerso dall'indagine mirata con le indicazioni eventualmente necessarie;
- **Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)**. Se soggetti, il nostro compito è quello di predisporre e condurre l'azienda all'ottenimento dell'autorizzazione in linea con la procedura prevista dal Ministero dell'Ambiente.
- **Relazioni di screening e studi di impatto ambientale (V.I.A.)** in caso di interventi progettuali soggetti a procedimento di valutazione ambientale;
- **Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD®)**. L'obiettivo principale è quello di fornire informazioni rilevanti, verificate e confrontabili relative all'impatto ambientale di un prodotto o di un servizio, ponendosi in una nuova dimensione di mercato a livello internazionale;

ACCREDITAMENTO PAT SICUREZZA	CARTA Q-S	Data: 27/09/2016	Revisione: 01	Pag. 6 di 6	Validato: AB
------------------------------	-----------	------------------	---------------	-------------	--------------

## La Sicurezza alimentare e l'igiene degli Alimenti

### *Alimenti sani, per mantenersi sani!*

La sicurezza nel settore alimentare è di primaria importanza per i consumatori e gli operatori del settore alimentare (OSA). Questi ultimi - che producono, trasformano, distribuiscono o somministrano alimenti - sono chiamati dalla normativa europea di settore, il cosiddetto "Pacchetto igiene", a tenere sotto controllo i loro punti critici e ad impostare un sistema per la tracciabilità-rintracciabilità dei prodotti alimentari.

I servizi e le consulenze legate a quest'area:

- **Check-up** di valutazione di conformità normativa ed eventuale guida all'adeguamento;
- **Manuale di corretta prassi igienica e del Piano di autocontrollo HACCP**, completo della relativa modulistica per la sua gestione corrente;
- **Analisi di controllo analitico e microbiologico** su alimenti e superfici di lavoro;
- **Corsi di formazione** per gli addetti alla loro manipolazione e somministrazione;
- **Implementazione di sistemi di gestione** per la sicurezza alimentare e formazione correlata con riferimento alle norme UNI, ISO, ecc.

## Sistemi di gestione

### *Strumenti importanti per tenere sotto controllo il buon funzionamento aziendale!*

Un'azienda è un sistema complesso che, a seconda dell'attività svolta e delle dimensioni strutturali e/o organizzative che la caratterizzano, richiede abili capacità di guida e di coordinamento tra le varie aree o settori che la compongono e che devono interagire tra loro in modo efficace ed efficiente.

Non accorgersi in tempo delle possibili disfunzioni, non rilevarne l'entità e l'andamento, può riservare pericolose e gravi sorprese nel momento in cui i suoi macro-effetti si manifestano.

Usualmente i sistemi di gestione (SG), in relazione ai diversi aspetti da gestire e di seguito indicati, fanno riferimento a delle specifiche **Norme volontarie di riferimento** o a **Linee Guida riconosciute e approvate a livello nazionale e/o internazionale**. Possono essere o meno, a seconda dei casi, certificati da un Ente terzo. Il nostro compito è quello di indirizzare e supportare l'implementazione del sistema di gestione, utile al Cliente, in modo che si integri al meglio nell'attività operativa dell'Azienda, pur nel rispetto dei requisiti richiesti dalla norma di riferimento. Alcuni di questi possono essere applicati in maniera integrata (es. Qualità-Ambiente-Sicurezza).

Certificabili da parte terza	SG Non certificabili
<b>SG di Sicurezza sul lavoro</b> (OHSAS 18001:2007)	<b>SG di Sicurezza su lavoro</b> (SGSL - Linee Guida UNI INAIL 2001)
<b>SG Ambientale</b> (ISO 14001:2004)	//
<b>Dichiarazione ambientale di prodotto</b> (EPD®)	//
<b>Qualità</b> (UNI EN ISO 9001:2008)	//
<b>SG per la Sicurezza Alimentare</b> (UNI EN ISO 22000:2005) e sistemi/schemi affini	//

Inoltre possiamo offrire servizi per attività collaterali:

- Effettuazione di **Audit di prima o di seconda parte**, per il mantenimento di sistemi di gestione di cui sopra e già in uso;
- Far parte, per la competenza specifica, dell'**Organismo di Vigilanza previsto dal D.lgs. 231/01**.

*Grazie e a presto!*